

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSTGRADO

### TESIS

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ  
MARÍA EGUREN DE BARRANCO-UGEL 07, 2011.

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAGISTER EN

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR

Br. PANTA ABRAMONTE, Carmen Rosa

ASESOR

Mg. GOÑI CRUZ, Félix Fernando

LIMA – PERÚ  
2013

## **Dedicatoria**

A mis hijos, esposo, padres,  
por su apoyo y tolerancia en  
este gran esfuerzo personal que  
redundará en la mejora de la  
calidad educativa de mi país .

### **Agradecimiento**

A mi esposo por su apoyo y tolerancia, a mis hijos, a nuestro asesor, a la Universidad Particular César Vallejo, que contribuye a nuestro desarrollo profesional.

### **La autora**

## **Presentación**

La presente tesis lleva por título: “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA EGUREN DE BARRANCO-UGEL 07, 2011”, con la finalidad de determinar la relación existente entre la Cultura Organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de magister en educación con mención en administración de la educación.

El documento consta de cuatro capítulos los cuales detallamos a continuación:

- Capítulo I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
- Capítulo II MARCO TEÓRICO
- Capítulo III MARCO METODOLÓGICO
- Capítulo IV RESULTADOS

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.3 Justificación.....	18
1.4 Limitaciones.....	19
1.5 Antecedentes.....	21
1.6 Objetivos.....	26
1.6.1 General.....	26
1.6.2 Específicos.....	26
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Marco teórico sobre Cultura Organizacional .....	29
2.1.1 Definiciones de Cultura Organizacional .....	29
2.1.2 La Organización .....	30
2.1.3 Teoría organizacional .....	32
2.1.4 Comportamiento organizacional .....	32
2.1.5 Cambio Organizacional .....	33
2.1.6 Teorías de la Cultura Organizacional .....	36
2.1.7 Otras clasificaciones de la Cultura organizacional .....	39
2.1.8 Tipos de cultura organizacional .....	40
2.1.9 Características de la cultura organizacional .....	41
2.1.10 Funciones de la cultura organizacional .....	41
2.1.11 Niveles de la cultura y su interacción.....	42
2.1.12 Dimensiones de la Cultura Organizacional .....	43

2.2 Marco teórico sobre la satisfacción de los estudiantes .....	53
2.2.1 Definiciones de motivación .....	54
2.2.2 Definiciones sobre la satisfacción .....	53
2.2.3 Dimensiones de satisfacción .....	55
2.2.4 Compromiso institucional.....	63
2.2.5 La satisfacción, elemento nuclear de la calidad de la educación.....	65
2.2.6 La satisfacción como aportación básica del paradigma de la calidad.....	67
2.2.7 La satisfacción por la calidad de la educación y de las instituciones educativas .....	71
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Hipótesis.....	78
3.2 Variables.....	78
3.2.1 Definición conceptual.....	79
3.2.2 Definición operacional.....	79
3.3 Metodología.....	80
3.2.3 Tipo de estudio.....	80
3.2.4 Diseño.....	81
3.4 Población y muestra.....	82
3.5 Método de investigación.....	86
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	87
3.7 Métodos de Análisis de datos.....	90
IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción.....	92
4.1.1. Descripción de variables.....	92
Prueba de normalidad.....	98
Prueba de hipótesis.....	100
Discusión.....	100
CONCLUSIONES.....	116
SUGERENCIAS.....	118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
ANEXOS.....	122

## Índice de tablas

Tabla 1: Plan de estudios de EBR y su estructura.....	74
Tabla 2: Organización de la Educación Básica Regular.....	57
Tabla 3: Variable: Cultura Organizacional .....	79
Tabla 4: Variable: Nivel de satisfacción.....	80
Tabla 5: Población de directivos y docentes.....	82
Tabla 6: Población de estudiantes de educación primaria.....	82
Tabla 7: Población de estudiantes de educación secundaria.....	83
Tabla 8: Población total de estudiantes.....	84
Tabla 9: Muestra de estudiantes de nivel primaria.....	85
Tabla 10: Muestra de estudiantes de nivel secundaria.....	86
Tabla 11: Juicio de expertos.....	89
Tabla 12: Análisis de confiabilidad de instrumentos.....	89
Tabla 13: Tabla de la escala valorativa de la variable Independiente: Cultura Organizacional.....	92
Tabla 14: Tabla de la escala valorativa de la variable Dependiente: Satisfacción de los estudiantes.....	92
Tabla 15: Dimensión 1: Manifestaciones estructurales.....	93
Tabla 16: Dimensión 2: Manifestaciones simbólico conceptuales.....	94
Tabla 17: Dimensión 3: Manifestaciones materiales.....	94
Tabla 18: Dimensión 4: Manifestaciones conductuales.....	95
Tabla 19: En sus cuatro dimensiones.....	96
Tabla 20: Opinión de los estudiantes respecto a la cultura organizacional.....	97
Tabla 21: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	99
Tabla 22: Correlación entre la Cultura Organizacional y la satisfacción de los estudiantes.....	103
Tabla 23: Manifestaciones estructurales y el nivel de satisfacción de los estudiantes.....	105
Tabla 24: Manifestaciones simbólico conceptuales y el nivel de satisfacción de los estudiantes.....	107
Tabla 25: Manifestaciones materiales de la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes.....	110

Tabla 26: Manifestaciones conductuales de la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes.....	112
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----



## Índice de figuras

Figura 1: Dimensión 1: Manifestaciones estructurales.....	93
Figura 2: Dimensión 2: Manifestaciones simbólico conceptuales.....	94
Figura 3: Dimensión 3: Manifestaciones materiales.....	94
Figura 4: Dimensión 4: Manifestaciones conductuales.....	95
Figura 5: En sus cuatro dimensiones.....	96
Figura 6: Opinión de los estudiantes respecto a la cultura organizacional.....	97
Figura 7: Diagrama de dispersión sobre la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes .....	103
Figura 8: Diagrama de dispersión sobre las manifestaciones estructurales y el nivel de satisfacción de los estudiantes .....	105
Figura 9: Diagrama de dispersión sobre las manifestaciones simbólico conceptuales y el nivel de satisfacción de los estudiantes .....	107
Figura 10: Diagrama de dispersión entre las manifestaciones materiales de la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes.....	109
Figura 11: Diagrama de dispersión sobre las manifestaciones conductuales de la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes.....	112

## Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación, es determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa José María Eguren de Barranco-Ugel 07. Corresponde al tipo de investigación sustantiva, de enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es correlacional.

La población fue conformada por directivos, docentes y estudiantes de la Institución Educativa “José María Eguren” de Barranco-Ugel 07 y la selección de la muestra ha sido no probabilística e intencional integrada por 70 docentes y muestra probabilística integrada por 306 estudiantes, para este estudio se empleó como instrumento 2 cuestionarios con una escala de tipo Likert de 25 ítems para medir la primera variable y de 70 ítems para la segunda variable, que fue previamente validado por juicio de expertos y hecho la medida de confiabilidad mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, Para el análisis e interpretación de los resultados se empleó el análisis de frecuencias y porcentajes, para la comprobación de hipótesis se aplicaron pruebas estadísticas no paramétricas, el coeficiente Rho de Spearman, porque el nivel de medición fue ordinal.

Cuyos resultados indican que el grado de relación entre las variables según el coeficiente de Spearman  $r_s = 0,257^*$ , es **correlación positiva débil**, de acuerdo a los índices de correlación, entre las variables la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Además,  $p=0.032$  (sig bilateral) confirma que la relación es significativa puesto que  $p<0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Palabras claves:** Cultura organizacional, nivel de satisfacción de los estudiantes.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between organizational culture and the level of satisfaction of the students of School of Barranco José María Eguren-Ugel 07. Corresponds to the type of substantive research, quantitative approach, the research design is correlational.

The population was made up of administrators, teachers and students of School "Jose Maria Eguren" Ugel Barranco-07 and the selection of the sample was not random and intentional composed of 70 teachers and probability sample consisting of 306 students, for this study used two questionnaires as an instrument with a Likert scale of 25 items to measure the first variable and 70 items for the second variable, which was previously validated by expert judgment and made the measure of reliability using coefficient alpha Cronbach, for the analysis and interpretation of the results we used the analysis of frequencies and percentages for hypothesis testing were applied nonparametric statistical tests, Spearman Rho coefficient, because the level of measurement was ordinal.

The results indicate that the degree of relationship between variables by Spearman coefficient  $r_s = 0.257^*$ , is weak positive correlation, according to the correlation coefficients between the variables organizational culture and level of student satisfaction. Furthermore,  $p = 0.032$  (significant bilateral) confirms that the relationship is significant since  $p < 0.05$ , therefore we reject the null hypothesis and accept the alternative.

Keywords: Organizational culture, level of student satisfaction.

## **Introducción**

En la presente investigación buscamos establecer la relación existente entre la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa José María Eguren de Barranco-Ugel 07, este trabajo se enmarca en el programa de Maestría en administración de la educación de la Universidad Particular Cesar Vallejo, impartido por la Escuela de Post Grado de esta casa de estudios.

En la actualidad la cultura organizacional se ha convertido en un factor muy importante en el desarrollo de las organizaciones y que a través de ella se logra, por ejemplo, que la autoridad esté bien definida, que las decisiones se tomen de manera democrática, se fomenta un ideal común, proyectar una buena imagen interna como externa, también que los espacios donde se desenvuelva la organización sean los adecuados, contar con el material necesario para el desarrollo de las actividades, que el flujo de comunicación sea el apropiado, prioriza el respeto entre sus integrantes, entre otros indicadores; todos estos elementos llevan a la institución a ofrecer un servicio de calidad y que sus miembros se sientan motivados y valorados.

Lo anteriormente descrito concuerda con las dimensiones de la cultura organizacional y estas características las trasladamos a la escuela, que es una organización con un quehacer muy sensible a las reacciones de sus miembros. El aprendizaje del alumno es un asunto de gran responsabilidad, este aprendizaje no es meramente una acumulación de conocimientos sino también de factores emocionales, psicológicos y sociales. Todo ello es medido a través del rendimiento académico pudiendo ser los resultados bueno, regular o malo; deficiente o suficiente, dependiendo de la escala con que cuente el docente.

La cultura de una organización es el conjunto de paradigmas (modelos de pensamiento y actuación), de valores (lo que es importante) y de creencias (cómo funcionan las cosas), que interactúan con las personas que la forman, con las estructuras organizacionales y con los sistemas de control para producir normas de comportamiento (la manera como se hacen las cosas).

El concepto de Satisfacción Estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de Satisfacción del Cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

En el CAPÍTULO I, denominado PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, en el que, describimos la realidad problemática, formulamos el problema y precisamos las razones y argumentos que justifican la investigación, se formulan los objetivos pertinentes a la investigación.

En el CAPÍTULO II, nombrado MARCO TEÓRICO, acápite en el que presentamos el sustento teórico, científico, referido a las variables de estudio, abordando temas fundamentales como: Cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes; asimismo se definen los términos capitales en el nivel constitutivo o semántico y operacional.

En el CAPÍTULO III, signado MARCO METODOLÓGICO, en el que se precisa tipo y nivel de investigación, variables de estudio, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos para la recolección de la información y las medidas estadísticas para procesar los datos.

Finalmente el CAPÍTULO IV, llamado RESULTADOS, nos permite presentar las matrices que correlacionan la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes en sus diferentes dimensiones; así como se infiere las conclusiones y la utilidad social de la investigación.